

5. Наливайко А.П. Теорія стратегії підприємства. Сучасний стан та напрями розвитку : [монографія] / А.П. Наливайко. – Київ : КНЕУ, 2001. – 227 с.
6. Громяк С.И. Моделирование стратегий развития малых предприятий в условиях переходной экономики : автореф. дис. ... канд. экон. наук : спец. 08.03.02 / С.И. Громяк. – Львов : Львов. нац. ун-т им. И. Франко, 2001. – 20 с.
7. Корнюшин В.Ю. Управление маркетингом : [учебно-методическое пособие] : Ч. 2 / В.Ю. Корнюшин [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.e-college.ru/xbooks/xbook133/book/index/index.html>.

**Завидная Л. Д.**

Киевский национальный торгово-экономический университет

## ФОРМИРОВАНИЕ СТРАТЕГИЧЕСКОГО ПОРТФЕЛЯ ПРЕДПРИЯТИЯ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА

### Резюме

На основе теоретического и методологического исследования проведены анализ и оценка стратегического портфеля предприятия гостиничного бизнеса с использованием матрицы Бостонской консультативной группы (БКГ). Определены конкурентные позиции продукта (услуги) стратегической единицы бизнеса на рынке сферы гостиничных услуг. Предложены, согласно матрице БКГ, альтернативные стратегии для каждого исследованного предприятия гостиничного бизнеса.

**Ключевые слова:** предприятие гостиничного бизнеса, формирование стратегического портфеля, матрица Бостонской консультативной группы (БКГ), конкурентная позиция продукта (услуги), относительная доля рынка, темп роста рынка, стратегическая единица бизнеса (СЕБ), альтернативные стратегии.

**Zavidna L. D.**

Kyiv National University of Trade and Economics

## FORMATION OF THE STRATEGIC PORTFOLIO OF THE HOTEL BUSINESS ENTERPRISE

### Summary

On the basis of theoretical and methodological research, the analysis and evaluation of the strategic portfolio of the hotel business using the matrix of the Boston Consulting Group (BCG) was conducted. The competitive positions of a product (service) of a strategic business unit in the sphere of hotel services were determined. According to the BCG matrix, alternative strategies for each hospitality enterprise were suggested.

**Key words:** hotel business, strategic portfolio formation, matrix of the Boston Consulting Group (BCG), competitive position of a product (service), relative market share, market growth rate, strategic business unit (SBU), alternative strategies.

---

УДК 331.101.3

**Золотарьова Д. Р.**

**Грінько І. М.**

Національний технічний університет України

«Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського»

## УДОСКОНАЛЕННЯ МЕТОДІВ МОТИВАЦІЇ ПРАЦІ ПЕРСОНАЛУ

У статті досліджено наукові підходи до трактування сутності поняття «мотивація» як складника ефективного управління підприємством. Визначено сутність мотивації праці персоналу та обґрунтовано необхідність його трактування з урахуванням синергетичного ефекту. Систематизовано основні методи мотивації праці та розкрито їхню сутність. Розроблено рекомендації щодо раціонального поєднання методів мотивації праці персоналу в практичній діяльності управління персоналом підприємства.

**Ключові слова:** мотивація праці, методи мотивації, персонал, управління, результативність, підприємство.

**Постановка проблеми.** В умовах динамічного розвитку управлінської діяльності, загострення конкуренції серед підприємств різних галузей особливої актуальності набуває проблема щодо ефективного застосування трудового потенціалу робітників. Вирішення цього завдання можливе за допомогою доречного поєднання методів мотивації праці персоналу, адже саме за цієї умови реалізується підвищення результативності підприємства.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Мотивація працівників персоналу є предметом дослідження багатьох учених. Для вирішення зазначеної проблематики відсутній однозначний алгоритм дій, тому багато наукових робіт присвячено саме

їй. Наприклад, такі зарубіжні автори, як С. Альдерфер, В. Врум, Г. Гант, Ф. Герцберг, Д. Макгрегор, Д. Мак-Клеланд, А. Маслоу, займалися цією проблемою і сформулювали власні теорії мотивації. З початком економічних реформ в Україні дослідженням проблем мотивації праці персоналу займаються провідні вітчизняні вчені: А.О. Климчук [4], А.М. Колот [5], Н.Є. Кудла [6], О.Б. Моргулець [8], В.М. Нижник [9], О.А. Харун [9] та ін.

**Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми.** Незважаючи на вагомий внесок науковців у вирішення вказаної проблеми, їхні дослідження ґрунтуються на пропозиціях використання стандартних методів управління та мотивації праці

персоналу. Від цього не зміниться продуктивність праці персоналу, успішність діяльності та конкурентоспроможності підприємства у цілому. Тільки неординарний підхід до мотивації праці зможе підвищити результативність підприємства. Саме необхідність пошуку нових методів мотивації та обґрунтування сутності поняття «мотивація» визначили мету наукового дослідження.

**Мета статті** полягає у дослідженні наукових підходів до сутності поняття «мотивація» та основних її складників, проведенні аналізу різних методів мотивації та наданні рекомендацій щодо впровадження і застосування їх у практичній діяльності підприємств.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Метою будь-якого підприємства є отримання максимального прибутку. Досягнення цього залежить від правильної організації роботи та управління персоналом, особливо від мотиваційних аспектів, адже вони більшою мірою впливають на підвищення результативності працівників.

Мотивація праці являє собою головну функцію управлінської діяльності як спосіб удосконалення системи організації праці для економічного розвитку підприємств. Вона включає низку заходів, які спрямовані на підвищення заохочення працівників і вдосконалення якості їхньої праці.

Що ж до самого поняття «мотивація», то воно не має чітко сформульованого визначення. Саме цій проблемі присвятили свої наукові праці відомі автори. У табл. 1 наведено деякі визначення поняття мотивації, запропоновані вітчизняними вченими.

Під час порівняння визначень категорії «мотивація» враховувалися такі критерії: наукові напрями, що вплинули на формування змісту визначення; предмет дослідження у межах конкретного визначення; об'єкт дослідження, обраний автором визначення. Слід зауважити, що кожен автор подає власний підхід до визначення економічної сутності поняття мотивації. На це впливають, перш за все, обраний предмет та об'єкт дослідження. Також варто зазначити, що трактування залежить від наукової сфери використання даного терміну. У цілому всі автори поділяють думку, що мотивація являє собою сукупність різних чинників-стимулів, як зовнішніх, так і внутрішніх, які впливають на ефективність праці персоналу та сприяють кращому досягненню певної мети, тим самим задовольняючи потреби працівників. Так, мотивацію доцільно трактувати з позицій психології, оскільки саме на психологічному рівні людина активізується до конкретних дій.

Вважаємо, що трактування мотивації праці повинно включати синергетичний ефект, який проявляється як результат орієнтації всіх суб'єктів системи мотивації праці у процесі їхньої взаємодії на досягнення цілей підприємства та задоволення потреб працівників. Дослідження сутності «мотивація праці» та особливості її застосування до соціальних систем надає можливість сформулювати таке визначення мотивації праці. У системі мотивації праці персоналом – це виникнення у межах наявної ієрархічної структури управління взаємозв'язків між працівниками підприємства на

Таблиця 1

Аналіз визначення поняття «мотивація» у наукових працях

Автор визначення	Визначення поняття «мотивація»	Предмет та об'єкт дослідження, наукова сфера
1	2	3
Н.В. Овсяк [10, с. 315]	Це внутрішні бажання та цілі людини, які спонукають її діяти у визначеному напрямі, щоб досягти поставленої мети	Предмет дослідження – внутрішні бажання та цілі. Об'єкт дослідження – особистість. Вплив соціології та психології
А.М. Колот [5, с. 12]	Це сукупність внутрішніх і зовнішніх рушійних сил, які спонукають людину до діяльності, визначають поведінку, форми діяльності, надають цій діяльності спрямованості, орієнтованої на досягнення особистих цілей і цілей організації	Предмет дослідження – сукупність внутрішніх і зовнішніх рушійних сил. Об'єкт дослідження – особистість. Вплив менеджменту та психології
В.М. Нижник, О.А. Харун [9, с. 7]	Це процес психічної регуляції конкретної діяльності як процес дії мотиву і як механізм, що визначає виникнення, спрямованість та способи здійснення конкретних форм діяльності	Предмет дослідження – процес психічної регуляції конкретної діяльності. Об'єкт дослідження – особистість. Вплив психології
Д. Петраченко [11, с. 24]	Це процес спонукання людей до високоєфективної праці з боку адміністрації чи органу управління виробництвом, пов'язаний із задоволенням потреб людей у матеріальних чи соціальних благах	Предмет дослідження – процес спонукання. Об'єкт дослідження – особистість. Вплив менеджменту та психології
О. Гарас [1, с. 1]	Є однією з провідних функцій управління, оскільки досягнення основної мети залежить від злагодженості роботи людей у колективі	Предмет дослідження – провідна функція управління. Об'єкт дослідження – працівники. Вплив менеджменту
І.В. Філіпішин, М.В. Зубрикiна [13, с. 204]	Це впорядкована сукупність мотивів для досягнення складної мети	Предмет дослідження – сукупність мотивів. Об'єкт дослідження – особистість. Вплив соціології та психології
Н.С. Кудла [6, с. 47]	Це робота менеджера, яка полягає в управлінні поведінкою людей з урахуванням знань про те, що спричинює відповідні дії працівника; є одним з істотних важелів підвищення ефективності виробництва	Предмет дослідження – управління людьми. Об'єкт дослідження – менеджер. Вплив менеджменту та психології
О.Б. Моргулець [8, с. 200]	Це процес, за допомогою якого менеджер спонукає інших людей працювати для досягнення організаційних цілей, тим самим задовольняючи їх власні потреби; це спосіб примусити людей робити те, що ви бажаєте	Предмет дослідження – процес спонукання, спосіб примусити до праці. Об'єкт дослідження – працівники. Вплив менеджменту та психології
Е.А. Уткін [12, с. 9]	Стан особистості, що визначає ступінь активності та спрямованості дій людини в конкретній ситуації	Предмет дослідження – стан людини. Об'єкт дослідження – особистість. Вплив соціології та психології

основі власного цілепокладання та цілездійснення, що супроводжується впорядкуванням відносин, накопиченням досвіду, формуванням нових неформальних структур без зовнішнього управляючого впливу, у результаті чого виникають синергетичні ефекти та змінюється ефективність функціонування мотиваційної системи.

У ході дослідження було виявлено дві основні групи теорій мотиваційної діяльності: теорія змісту мотивації та теорія процесу мотивації. Перша демонструє різні фактори, які впливають на людину та її працездатність. Інша ж визначає, яким способом задовольнити їх. Своєю чергою, ці теорії включають цілу низку теорій різних учених. Наприклад, до теорії змісту мотивації належать: теорія ERG С. Альдерфера, теорія двох чинників Ф. Герцберга, теорія потреб Мак-Клеланда, ієрархія потреб А. Маслоу, які досліджували мотиваційну діяльність. На підставі проведеного аналізу зазначених теорій можна сказати, що мотиваційна діяльність – це спосіб залучити до роботи працівників для досягнення поставлених цілей заради власної вигоди. Вона складається з декількох взаємопов'язаних складників. Це сукупність внутрішніх і зовнішніх факторів, які спонукають до дії, тобто: потреби – необхідність, яку відчуває людина; мотиви – те, що викликає дії; стимул – внутрішня спонукальна дія; винагорода – зовнішня спонукальна дія.

Мотивація персоналу є однією з функцій управління поряд із такими, як планування, організація, контроль, прийняття рішень, тому вона потребує певних поступових методів її ефективної реалізації. Виділяють три різновиди методів мотивації: організаційно-розпорядчі; соціальні (нематеріальні); економічні (матеріальні) (рис. 1).

Перспективним напрямом дослідження є пошук нових методів мотивації праці, ефективної взаємодії персоналу та адаптації управлінських рішень до потреб життєдіяльності людини. Більшість фахівців з управління персоналом пропонує своє вирішення цих питань, але детальніше вони вивчаються у рамках таких сучасних підходів до управління, як праксеологічний, гуманістичний, системно-синергетичний.

У літературі з менеджменту відсутнє єдине визначення поняття «методи мотивації праці», що впливає на розуміння та достовірність його використання, оскільки система понять і категорій кожної науки не є стабільною і потребує час від часу їхнього перегляду та узагальнення. У наукових працях з управління персоналом поняття «метод» зазвичай трактується як спосіб впливу на персонал для досягнення конкретних результатів.

Вважаємо, що зміст поняття «методи мотивації праці» повинен містити такі основні елементи, як об'єкт мотивації, цілеспрямованість, а також урахувати вплив внутрішніх і зовнішніх факторів. Під методами мотивації праці пропонується розуміти сукупність прийомів, способів, інструментів

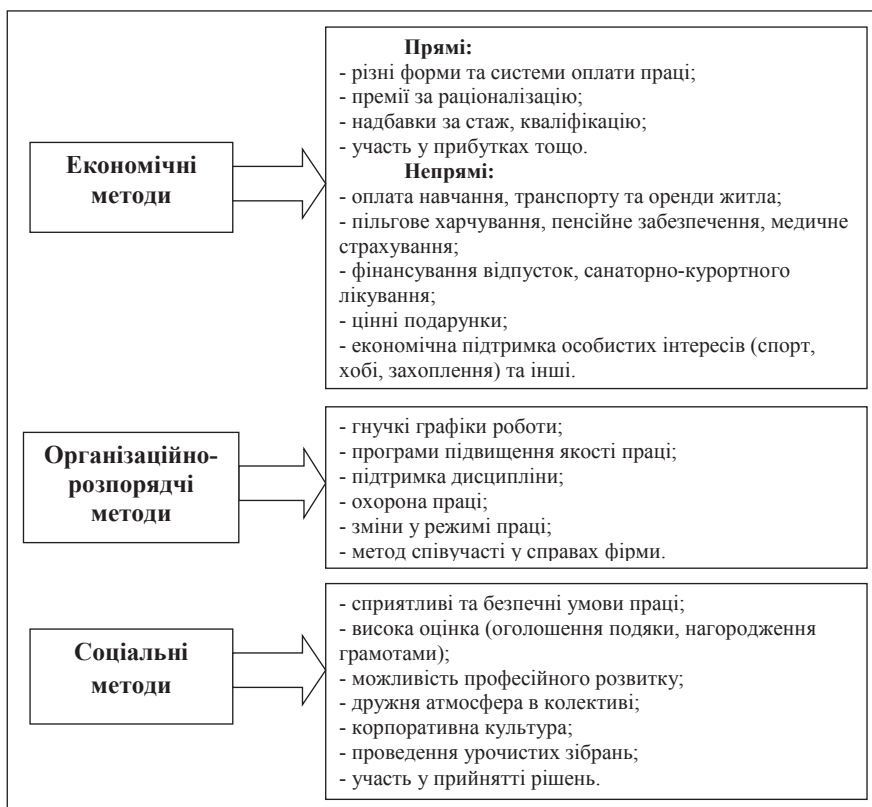


Рис. 1. Систематизація методів мотивації праці персоналу

Джерело: складено за [2, с. 87; 3, с. 22–23; 4, с. 46; 14, с. 266]

та підходів до формування умов збереження, збільшення або зменшення рівня мотивації праці, які можуть бути спрямовані як на окремого працівника, так і на персонал підприємства у цілому для досягнення його цілей, заснованих на закономірностях і принципах, та враховують внутрішній стан і вплив зовнішніх факторів на мотивацію праці. При цьому у загальнофілософському розумінні прийом – це певна дія, рух; спосіб – порядок застосування сил і засобів; підхід – комплекс парадигматичних структур і механізмів у пізнанні й практиці, який характеризує стратегії та програми в організації трудового життя і діяльності людей; інструменти – сукупність важелів впливу суб'єкта мотивації на об'єкт, за допомогою яких можна спонукати останнього виконувати управлінські команди.

Дане визначення передбачає застосування як прямого, так і непрямого впливу, у тому числі шляхом створення та підтримки відповідного (необхідного для досягнення мети) середовища для мотивації та трудової діяльності персоналу. Також у сформульованому визначенні враховується відповідність методів об'єкту мотивації його стану та характеру впливу зовнішнього середовища, відзначається спрямованість мотиваційних та управлінських дій на досягнення цілей підприємства. Запропонований варіант визначення поняття «методи мотивації праці» уточнює зміст і розширює його сферу застосування завдяки інструментам та підходам до впливу на мотивацію праці персоналу.

Саме економічні методи більшою мірою стимулюють робітників до праці, оскільки вони забезпечують матеріальну стабільність не лише працівника, а й його родини [7, с. 67]. А це, своєю чергою, дає можливість витратити кошти на навчання, дозвілля, їжу та відпустку. Проте нині матеріальне заохочення не відіграє бажаної ролі. Безумовно, воно сприяє підвищенню

результативності праці, проте відходить на інший план порівняно з іншими методами мотивації. Персонал швидко звикає до нових грошових заохочень та через певний час ці надходження стають звичними і перестають бути спонукальним фактором у підвищенні ефективності праці. Нині соціальні стимули впливають на мотиваційний аспект працівника, змогу працівника реалізуватися як особистість та стрімко розвиватися на благо організації.

Також варто відзначити, що з кожним роком усе більше персоналу прагне знайти роботу, що забезпечить work-life balance – можливість поєднати особисте життя з роботою. Це можливо за доречного впровадження організаційно-розпорядчих методів мотивації праці. Вони створюють організаційну структуру підприємства, насамперед умови праці, та забезпечують зацікавленість працівника не втратити посаду.

Таким чином, мотивація праці може досягатися з використанням різних груп методів. Однак тільки за раціонального їх поєднання вона матиме найкращий результат, тому саме від правильної організації мотиваційної діяльності залежать прибутковність підприємства та конкурентоспроможність на світовому ринку.

**Висновки.** Проаналізувавши результати дослідження, вважаємо, що доцільно поєднувати методи мотивації персоналу з огляду на суб'єкт та об'єкт праці. У практичній діяльності управління персоналом підприємства варто використовувати методи мотивації праці відповідно до його специфіки і враховувати: галузь, у якій розвивається підприємство, спосіб керування, умови праці, кількість робітників, якість їхньої праці, поточні результати діяльності підприємства, міжособистісні відносини на робочому місці та корпоративну культуру, яка сформувалася на підприємстві.

Крім того, під час вибору методів мотивації слід керуватися такими фундаментальними принципами, як реальність впровадження, системність поведінкових явищ у відповідній групі працівників, детальне врахування соціально-економічної ситуації та ефективність їх застосування, тому пропонуємо більш широко запроваджувати соціальні та організаційні аспекти в мотиваційній діяльності. Використання лише матеріальної мотивації не спонукає персонал до творчої активності, оскільки вона більшою мірою впливає на індивідуальну мотивацію, а не на колективний результат досягнення конкретного завдання. Саме така модель мотиваційної діяльності є раціональною з огляду на вимоги сьогодення.

#### Список використаних джерел:

1. Гарас О. Мотивація праці в системі управління персоналом: тези доповіді / О. Гарас // Матеріали конференції «Екологія і природокористування в системі оптимізації відносин природи і суспільства» (Чернівці, 19 травня 2016 р.). – Чернівці, 2016. – С. 2. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://econf.at.ua/publ/konferencija\\_2016\\_05\\_19\\_20/sekcija\\_5\\_ekonomichni\\_nauki](http://econf.at.ua/publ/konferencija_2016_05_19_20/sekcija_5_ekonomichni_nauki).
2. Грінько І.М. Використання методів мотивації праці в управлінні персоналом машинобудівних підприємств / І.М. Грінько // Вісник Дніпропетровського університету. Серія «Економіка». – 2010. – Вип. 4(1). – Т. 18. – С. 86–92.
3. Дубовий А.М. Розробка програми мотивації і стимулювання працівників промислового підприємства : маг. роб. : спец. 8.03060104 / А.М. Дубовий. – Тернопіль, 2017. – 137 с.
4. Климчук А.О. Мотивація персоналом як складова ефективності підприємства / А.О. Климчук // Наук. запис. Національного університету «Острозька академія». Серія «Економіка». – 2016. – Вип. 1. – № 29. – С. 44–47.
5. Колот А.М. Мотивація стимулювання й оцінка персоналу : навч. посіб. / А.М. Колот. – К. : КНЕУ, 1998. – 224 с.
6. Кудла Н.Є. Менеджмент туристичного підприємства : [навч. посіб.] / Н.Є. Кудла. – К. : Знання, 2012. – 343 с.
7. Лебедь Т.В. Удосконалення мотиваційних механізмів в системі менеджменту організацій / Т.В. Лебедь // Young Scientist. – 2015. – № 11. – С. 65–68.
8. Моргулець О.Б. Менеджмент у сфері послуг : [навч. посіб.] / О.Б. Моргулець. – К. : Центр учбової літератури, 2012. – 384 с.
9. Нижник В.М., Харун О.А. Механізм мотивації високопродуктивної праці персоналу підприємств : [монографія] / В.М. Нижник, О.А. Харун. – Хмельницький : ХНУ, 2011. – 210 с.
10. Овсюк Н.В. Мотивація та стимулювання праці: сутність понять та відображення їх в обліку / Н.В. Овсюк // Інноваційна економіка. – 2014. – Вип. 4. – № 53. – С. 314–318.
11. Петраченко Д. Мотивація і стимулювання праці персоналу як інструмент удосконалення діяльності підприємства / Д. Петраченко // Економіка. – 2009. – Вип. 9. – № 100. – С. 23–27.
12. Уткин Э.А. Мотивационный менеджмент / Э.А. Уткин. – М. : ЭКМОС, 1999. – 250 с.
13. Філіпішин І.В. Напрями удосконалення системи мотивації та стимулювання праці на промислових підприємствах / І.В. Філіпішин, М.В. Зубрикіна // Вісник Донбаської державної машинобудівної академії. – 2015. – Вип. 2. – № 35. – С. 204–209.
14. Ярмош В.В. Підходи до класифікації сучасних методів мотивації персоналу / В.В. Ярмош // Економічний аналіз. – 2014. – Т. 15. – № 3. – С. 263–268.

**Золотарева Д. Р.**

**Грінько І. Н.**

Національний технічний університет України

«Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сикорського»

#### УСОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МЕТОДОВ МОТИВАЦИИ ТРУДА ПЕРСОНАЛА

##### Резюме

В статье исследованы научные подходы к трактовке сущности понятия «мотивация» как составляющей эффективного управления предприятием. Определена сущность мотивации труда персонала и обоснована необходимость его трактовки с учетом синергетического эффекта. Систематизированы основные методы мотивации труда и раскрыта их сущность. Разработаны рекомендации по рациональному сочетанию методов мотивации труда персонала в практической деятельности управления персоналом предприятия. **Ключевые слова:** мотивация труда, методы мотивации, персонал, управление, результативность, предприятие.

Zolotarova D. R.

Grinko I. N.

National Technical University of Ukraine

«Igor Sikorsky Kyiv Polytechnic Institute»

## IMPROVEMENT OF METHODS MOTIVATION OF PERSONNEL

### Summary

The scientific approaches to the interpretation of the essence of the concept of "motivation" as a component of effective enterprise management are investigated in the article. The authors propose their definition of motivation and state the necessity of its interpretation taking into account the synergetic effect. The basic methods of motivation of labor are systematized and the author's definition of the essence of the concept of "methods of labor motivation" is proposed. There are the recommendations of the rational combination of motivational methods in the practical activity of personnel management.

**Key words:** motivation of labor, methods of motivation, personnel, management, effectiveness, enterprise.

УДК 334:339.137-047.44

Каленік К. В.

Харківський державний університет харчування та торгівлі

## МЕТОДИЧНИЙ ПІДХІД ДО ОЦІНКИ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ РЕСТОРАННОЇ ПОСЛУГИ

У статті досліджено сутність ключових елементів ресторанної послуги. Сформована інтегрована система взаємозв'язку «39 індикаторів» оцінки конкурентоспроможності ресторанної послуги за ключовими елементами споживчої цінності: продукції, сервісу, персоналу та іміджу підприємства ресторанного господарства. Запропоновано методичний інструментарій визначення рівня конкурентоспроможності ресторанної послуги.

**Ключові слова:** ресторанна послуга, якість обслуговування, продукція, персонал, імідж, сервіс, інтегрована система, інтегральна оцінка.

**Постановка проблеми.** Однією з пріоритетних сфер економічної діяльності є ресторанний бізнес. В умовах підвищеної конкуренції у даній сфері підприємствам ресторанного господарства все складніше зберігати набуті конкурентні переваги. Для утримання споживачів та залучення нових ресторатори активно розробляють унікальні концепції ресторанних закладів, розширюється асортимент страв, збільшується перелік додаткових послуг, удосконалюють форми обслуговування. Найявністю значної кількості різних типів закладів ресторанного господарства та висока еластичність попиту у цій сфері призвели до загострення конкуренції. Наростаючі темпи споживчих запитів та переваг актуалізують питання пошуку дієвих форм та методів підвищення конкурентоспроможності ресторанної послуги. Усвідомлення цих обставин призвело до підвищення наукового інтересу дослідників до проблематики комплексної оцінки конкурентоспроможності ресторанної послуги.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** У науковій економічній літературі питанням оцінки конкурентоспроможності підприємств різних галузей економіки присвячено значну увагу. Теоретичні основи конкуренції досить докладно описується в багатьох літературних джерелах зарубіжних і вітчизняних авторів. Вагомий внесок у розвиток сучасної теорії конкуренції та конкурентоспроможності зробили зарубіжні класики світової економіки: І. Ансофф, М. Портер, Д. Рікардо, А. Сміт, Ф. Хайек, П. Хейне. Різноманітні методичні підходи до оцінки конкурентоспроможності підприємства є предметом активних наукових дискусій серед вітчизняних дослідників: О. Давидової, Е. Косвинцевої, М. Науменко, Г. П'ятницької, Т. Томалія, О. Тютюнник.

**Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми.** Аналіз опублікованих праць із розглянутої проблематики свідчить про недостатнє висвітлення принципово важливих питань, пов'язаних із методичним забезпеченням формування конкурентної стратегії з урахуванням галузевої специфіки підприємств ресторанного господарства. Залишаються дискусійними питання формування системи індикаторів та методів оцінки конкурентоспроможності ресторанної послуги. В економічній літературі спостерігається поляризація поглядів учених щодо визначення структури технологічного та гуманітарного складників ресторанного сервісу, а також економічних методів, які значно впливають на результати конкурентної боротьби підприємства ресторанного господарства.

**Мета статті** полягає в обґрунтуванні системи показників та розробленні науково-методичного підходу до оцінки конкурентоспроможності ресторанної послуги в процесі формування конкурентної стратегії підприємства ресторанного господарства.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Кожне підприємство ресторанного господарства прагне до найбільш повного задоволення запитів та різноманітних вимог споживачів, особливістю яких є відсутність характеристики постійності, з часом вони підвищуються та модифікуються, набуваючи «особливих відтінків». Для збереження лідируючих конкурентних позицій підприємства сфери ресторанного бізнесу розробляють унікальні системи заходів, спрямованих на всебічний розвиток бізнес-процесів та дозволено-розважальних послуг, реалізація яких забезпечує високий рівень комфорту відвідувачів ресторану, сприяє підвищенню іміджу підприємства ресторанного господарства та, відповідно, забезпечує отримання стабільно високих прибутків.